# Plan d'entretien des ordinateurs et plan d'entretien des réseaux

## Guide de démarrage rapide

Bell

Inscrivez votre code de garantie ci-dessous :
(Le code de votre garantie vous a été fourni
dans la lettre ou dans le courriel que
vous avez reçu de la part de Bell Canada)

Si vous avez besoin d'aide, communiquez
avec notre service bilingue au numéro sans frais

**1 866 302-5922**

Le centre de service du Plan d'entretien des ordinateurs et du Plan d'entretien des réseaux est ouvert aux heures suivantes :

Lundi au vendredi : 8 h à 20 h
Samedi : 8 h à 17 h
Dimanche : Fermé

# CONTENU DU GUIDE


1. Comment installer le Plan d'entretien des ordinateurs et le Plan d'entretien des réseaux ?

2. Comment utiliser le Plan d'entretien des ordinateurs ou le Plan d'entretien des réseaux ?

3. À quel type d'aide ou de soutien ai-je droit ?

   - Soutien de premier niveau : Diagnostic d'autorétablissement
   - Soutien de deuxième niveau : Service assisté
   - Soutien de troisième niveau : Assistance par numéro sans frais
   - Soutien de quatrième niveau : Services d'un technicien agréé

4. Quelles sont les exigences techniques minimales ?

5. Quelle est la configuration minimale requise ?

6. Conditions

# I. COMMENT INSTALLER LE PLAN D'ENTRETIEN DES ORDINATEURS ET LE PLAN D'ENTRETIEN DES RÉSEAUX ?

Nous vous félicitons de vous être abonné au Plan d'entretien des ordinateurs ou au Plan d'entretien des réseaux ! Avec ce programme, vous obtenez le soutien technique dont vous avez besoin pour que votre ordinateur et votre réseau soient mieux protégés et fonctionnent bien. Ainsi supporté, vous pouvez vous consacrer pleinement à ce qui compte vraiment pour vous : votre entreprise.

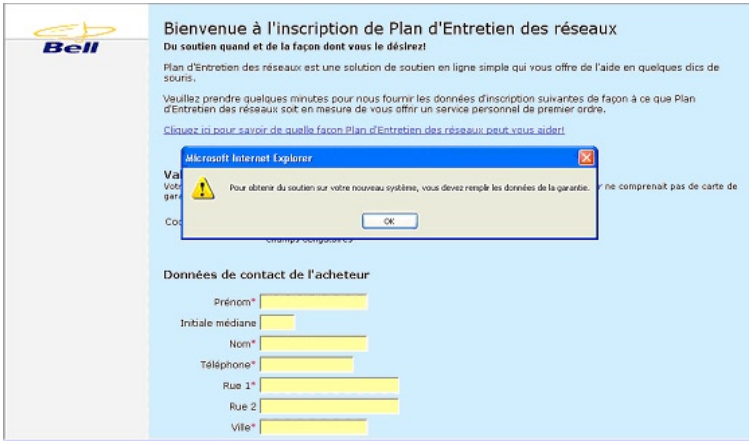
Vous devriez avoir reçu une lettre ou un courriel de confirmation contenant les renseignements dont vous aurez besoin pour lancer l'outil de diagnostic et d'autorétablissement du Plan d'entretien des ordinateurs et du Plan d'entretien des réseaux. Le courriel renferme un **lien** qui vous indique où et comment télécharger les logiciels de ces services. Vous recevrez également un **code de garantie** nécessaire au processus d'inscription.

**Pour installer le Plan d'entretien des ordinateurs ou le Plan d'entretien des réseaux, suivez ces quelques étapes simples :**

**Étape 1** : Cliquez sur le lien contenu dans le courriel que vous avez reçu afin de télécharger les logiciels du service Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux sur votre ordinateur. Si vous avez reçu un disque compact avec votre trousse de démarrage, introduisez-le simplement dans le lecteur de cédérom de votre ordinateur. Une fois le ou les logiciels installés, l'icône Bell Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux s'affichera sur votre bureau.

**Étape 2** : Double-cliquez sur l'icône Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux pour lancer le processus d'inscription. Au cours du processus, vous aurez besoin du code de garantie qui vous a été fourni dans la lettre ou le courriel de confirmation. Ce numéro de garantie est nécessaire pour inscrire votre ordinateur au programme de maintenance du Plan d'entretien des ordinateurs.

L'écran suivant s'affiche lorsque vous double-cliquez sur l'icône Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux :


Bell
Bienvenue à l'inscription de Plan d'Entretien des réseaux
Du soutien quand et de la façon dont vous le désirez!
Plan d'Entretien des réseaux est une solution de soutien en ligne simple qui vous offre de l'aide en quelques clics de souris.
Veuillez prendre quelques minutes pour nous fournir les données d'inscription suivantes de façon à ce que Plan d'Entretien des réseaux soit en mesure de vous offrir un service personnel de premier ordre.
Cliquez ici pour savoir de quelle façon Plan d'Entretien des réseaux peut vous aider!
Microsoft Internet Explorer
Pour obtenir du soutien sur votre nouveau système, vous devez remplir les données de la garantie.
OK
Données de contact de l'acheteur
Prénom*
Initiale médiane
Nom*
Téléphone*
Rue 1*
Rue 2
Ville*

**Étape 3 :** Une fois le processus d'inscription complété, vous devez valider votre garantie. Dans la page Validation de la garantie, tapez votre code de garantie dans le champ prévu à cet effet, puis remplissez les autres champs.

Voici à quoi ressemble la page Validation de la garantie :

Si vous éprouvez des difficultés lors de ce processus, communiquez avec nous au numéro sans frais **1 866 302-5922**.

Pour consulter les Conditions d'utilisation de ces services, reportez-vous à la section VI du présent document.

*Vous voilà prêt à utiliser l'outil de diagnostic du Plan d'entretien des ordinateurs ou du Plan d'entretien des réseaux !*

# II. COMMENT UTILISER LE PLAN D'ENTRETIEN DES ORDINATEURS OU LE PLAN D'ENTRETIEN DES RÉSEAUX ?

Une fois le logiciel installé, vous pouvez choisir l'une des nombreuses options de libre-service offertes.

**Pour activer votre Plan d'entretien des ordinateurs ou votre Plan d'entretien des réseaux, suivez ces quelques étapes simples :**

**ÉTAPE 1** : Cliquez simplement sur l'icône Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux pour lancer le programme. La page d'accueil du Plan d'entretien des ordinateurs ou du Plan d'entretien des réseaux s'affiche alors :

Bell
Accueil Plan d'Entretien des réseaux
Service assisté
Options
Service assisté
Recherche dans toutes les catégories
Bienvenue au Plan d' entretien des réseaux de Bell Canada.
Catégories
Cliquez sur l'une des zones problèmes pour obtenir des renseignements sur la façon de le régler ou encore pour améliorer ou restaurer le rendement de votre ordinateur.
Système Général
Applications Logicielles
Réseau et Composition
Cédérom, DVD-ROM et CD-RW
Sons et Vidéo
Imprimantes
Vérifier d'abord les principaux problèmes
Si vous utilisez pour la première fois
Tester Mon Modem
Amélioration du rendement du système
Désactivation de programme au démarrage
Réduction de l'encombrement du Bureau
Autres grands problèmes...
Mes demandes de service assisté
Vous avez (0) demandes ouvertes.
Vous avez (0) demandes qui exigent votre attention.
Vous avez (0) demandes fermées.
Service assisté

L'application automatisée de diagnostic d'autorétablissement vous guide à travers différentes étapes simples destinées à vous aider à résoudre les problèmes de matériel et de logiciel de votre ordinateur. Cet outil est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

**ÉTAPE 2**: Si vous ne parvenez pas à résoudre vos problèmes d'ordinateur ou de réseau à l'aide de l'outil d'autodiagnostic, vous pouvez communiquer avec l'équipe de soutien technique du Plan d'entretien des ordinateurs ou du Plan d'entretien des réseaux auprès de laquelle vous pourrez formuler une requête au besoin.

Vous avez le choix entre créer une « demande de service assisté » avec le logiciel Plan d'entretien des ordinateurs ou Plan d'entretien des réseaux ou appeler au numéro sans frais qu'on vous a fourni pour le service.

Bell
Network Care Home
Assisted Service
Options
My Assisted Service Requests
Create New Assisted Service Request
You have (0) open requests.
You have (0) requests requiring attention.
You have (0) closed requests.
Step 1 of 2: Create Assisted Service Request
You are here: Home > Assisted Service > Step 1 of 2: Create Assisted Service Request
Select a problem area. (Required)
-- None --
Type a description of this problem. (Required)
Continue
Cancel
Tip
When you click Continue, your computer will collect data to send to the technical support representative who will help you with your assisted service request.

# III. À QUEL TYPE D'AIDE OU DE SOUTIEN AI-JE DROIT ?

Selon le plan que vous avez choisi, vous avez droit au soutien à distance (par une ligne sans frais ou le service de messagerie instantanée Internet) ou au soutien sur place pour un ordinateur personnel (**Plan d'entretien des ordinateurs**) ou pour le réseau de l'entreprise au complet (**Plan d'entretien des réseaux**).

- **Un (1) Plan d'entretien des ordinateurs** couvre **un (1) ordinateur** (écran et clavier inclus).
- **Un (1) Plan d'entretien des réseaux** donne droit à l'assistance à distance et la réparation sur place pour **cinq (5) ordinateurs** (écrans et claviers inclus) et pour **un routeur SOHO *** raccordés à un réseau local (RL) ou à un réseau commuté.
- Vous pouvez avoir une combinaison de Plan d'entretien des ordinateurs et de Plan d'entretien des réseaux selon le nombre d'ordinateurs que vous désirez couvrir.
- Les réclamations de service ou de réparation ne doivent pas dépasser 500 $ hors taxes au cours d'une période de douze (12) mois. Des frais de 65 $ sont facturés pour toute réclamation.

Le **Plan d'entretien des ordinateurs** et le **Plan d'entretien des réseaux** offrent tous deux jusqu'à **quatre** niveaux de soutien :

## Soutien de premier niveau : Diagnostic d'autorétablissement

Une **application téléchargeable** diagnostique et autorétablit votre matériel et votre logiciel.

Cet outil permet de :

- Résoudre les problèmes de performance du système;
- Activer ou désactiver les programmes de démarrage;
- Dépanner les redémarrages inopinés;
- Dépanner les bruits inhabituels du clavier ou du système;
- Vérifier les connexions à Internet;
- Rétablir les réglages système, etc.

## Soutien de deuxième niveau : Service assisté

**Clavardage en ligne ou par messagerie instantanée**

- Il suffit de taper une brève description du problème, puis de cliquer sur le bouton « Continuer » pour envoyer l'information au technicien;
- En quelques minutes, un technicien agréé ouvre une session de clavardage en ligne avec vous afin de vous aider à trouver et à régler le problème.

## Soutien de troisième niveau : Assistance par numéro sans frais

Si les niveaux un et deux de soutien n'ont pas permis de résoudre vos problèmes d'ordinateur ou de réseau, on vous invite à nous contacter directement au **1 866 302-5922**. Un technicien agréé s'occupera alors de régler vos problèmes d'ordinateur ou de réseau.

## Soutien de quatrième niveau : Services d'un technicien agréé

### Plan d'entretien des ordinateurs

**Apportez votre ordinateur à un centre de service informatique autorisé**

- S'il n'est pas possible de régler vos problèmes d'ordinateur ou de réseau par téléphone, vous pouvez demander que l'on répare ou que l'on remplace votre ordinateur; pour cela il faut apporter l'ordinateur à l'un de nos centres de service;
- Le centre de service répare votre ordinateur personnel conformément aux spécifications du fabricant et vous le retourne dans les sept (7) à dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception de la machine;
- Les pièces et la main-d'œuvre de votre ordinateur réparé ou remplacé sont couvertes par une garantie de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception de votre ordinateur, sans incidence sur le montant de réclamation auquel vous avez droit;
- Bell possède des centres de service dans la plupart des grandes villes canadiennes.

### Plan d'entretien des réseaux

**Visite sur place d'un technicien agréé.**

- Un technicien agréé du service se rend sur place pour effectuer les réparations nécessaires.

## IV. QU'EST-CE QUE LE PLAN NE COUVRE PAS ?

**Les éléments suivants ne sont pas couverts par le Plan d'entretien des ordinateurs ou le Plan d'entretien des réseaux :**

- Les imprimantes, numériseurs, câbles et cartes réseau;
- Les ordinateurs personnels fournis pour une utilisation publique ou pour la location;
- Les ordinateurs non équipés d'un processus Pentium II ou plus récent (minimum de 300 MHz);
- Les ordinateurs ayant des problèmes avant l'inscription au plan;
- Le coût des pièces ou des consommables perdus (télécommandes, cartes PCMCIA, CD, batteries, accessoires, etc.);
- La perte ou le vol de l'ordinateur couvert;
- La perte des données stockées ou les dommages causés à ces données;
- Les dommages aux logiciels ou aux données consécutifs à une attaque virale informatique;
- Les dispositifs annexes ou tout dispositif qui n'est pas intégré au boîtier de l'unité centrale (à l'exception des modems DSL et des routeurs qui sont couverts par le Plan d'entretien des réseaux);
- Les ordinateurs ne tournant pas sous le système d'exploitation Windows (Win98 et supérieurs sont nécessaires);
- Les ordinateurs qui ne sont pas dotés des autorisations d'administrateur (l'utilisateur de l'ordinateur doit posséder les autorisations nécessaires pour télécharger des logiciels en amont et en aval);
- Les pertes de revenu découlant de la perte des fonctionnalités de l'ordinateur ou de l'envoi de l'ordinateur au centre de service;
- Les ordinateurs tournant sous les systèmes d'exploitation Macintosh ou Apple;
- Les écrans non standard comme les écrans à cristaux liquides, les écrans de plus de 17 pouces ou les écrans des ordinateurs portables;
- L'utilisation abusive, la mauvaise utilisation ou la négligence;
- Les dommages accidentels et indirects;
- Les surtensions.

# V. QUELLES SONT LES EXIGENCES TECHNIQUES MINIMALES?

## Système

- Processeur Pentium/Celeron d'Intel, AMD K6/Athlon/Duron ou compatible; Pentium II (ou une version comparable) et plus;
- Processeur 300 MHz ou plus;
- Mémoire vive de 64 Mo;
- 12 Mo disponibles sur le disque dur;
- Adaptateur vidéo et écran capable de fournir la résolution Super VGA (800 X 600) ou une résolution supérieure;
- Clavier et souris ou autre dispositif compatible;
- Connexion Internet ayant un débit minimum de 28,8 kbit/s;
- Lecteur CD/DVD-ROM.

## Logiciel pris en charge

### Système d'exploitation Windows[1]

Microsoft[MD] Windows[MD] 98 Deuxième Édition;
Microsoft[MD] Windows[MD] Me (Millennium Edition);
Microsoft[MD] Windows[MD]NT Poste de travail;
Microsoft[MD] Windows[MD] 2000 Professional;
Microsoft[MD] Windows[MD] XP Édition familiale;
Microsoft[MD] Windows[MD] XP Édition professionnelle.

### Applications sélectionnées [2]

Microsoft[MD] Internet Explorer;
Netscape Navigator;
Netscape Communicator;
Produits Microsoft[MD] Office :

- Microsoft[MD] Outlook[MD] (version 97 et supérieure);
- Microsoft[MD] Word (version 97 et supérieure);
- Microsoft[MD] Excel (version 97 et supérieure);
- Microsoft[MD] PowerPoint[MD] (version 97 et supérieure);
- Microsoft[MD] Access (version 97 et supérieure);
- Microsoft[MD] FrontPage[MD] (version 98 et supérieure);
- Microsoft[MD] Publisher (version 2000 et supérieure);

Microsoft[MD] Outlook Express (version 4.0 et supérieure);
Microsoft[MD] Works;
Microsoft[MD] NetMeeting;
Microsoft[MD] Media Player;
Real Media Player;

---

[1] Le soutien technique du Plan d'entretien des ordinateurs et des réseaux vous aidera à faire fonctionner les systèmes d'exploitation Windows désignés dans la liste, mais ne vous enseignera pas comment les utiliser.

[2] Le soutien technique du Plan d'entretien des ordinateurs et des réseaux vous aidera à faire fonctionner les applications désignées dans la liste, mais ne vous enseignera pas comment les utiliser.

# VI. CONDITIONS

Veuillez prendre attentivement connaissance des présentes conditions applicables aux plans d'Entretien des ordinateurs et du Plan d'entretien des réseaux de Bell Canada (« Plan d'entretien des ordinateurs » ou « Plan d'entretien des réseaux » tels qu'ils s'appliquent ou collectivement le « plan »). Pour toute question concernant les présentes conditions, veuillez communiquer avec le représentant autorisé de Bell Canada, à savoir Warranty Company of Canada (« WCC »), au **1 866 302-5922**.

Veuillez noter que les présentes conditions s'appliquent en sus des Modalités de service de Bell Canada relatives aux services de télécommunications, établies par Bell Canada sur une base non réglementée (les « Modalités de service »). Vous trouverez les Modalités de service au début de l'annuaire téléphonique de Bell Canada ou sur notre site Web (www.bell.ca/terms). Vous pouvez également en obtenir une copie en composant le **310-BELL (2355)**. En cas d'incompatibilité entre les présentes conditions et les Modalités de service, ces dernières ont préséance.

**1. Entrée en vigueur et durée.** La couverture offerte par le plan entre en vigueur à compter de la date qui vous est précisée verbalement par le représentant de Bell Canada quand vous vous abonnez au plan. La durée minimale de l'abonnement au plan est de douze (12) mois à compter de la souscription de cet abonnement. Une fois cette durée minimale de douze (12) mois écoulée, l'abonnement est prolongée sur une base mensuelle, Modalités de service comprises, à moins que Bell Canada modifie ou annule le plan ou encore que vous décidiez de résilier votre abonnement. Vous devez communiquer avec Bell Canada pour résilier votre abonnement au plan. Dans ce cas, la résiliation prend effet vingt-quatre (24) heures après vous avoir été confirmée verbalement. Bell se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires à tout abonné ou de résilier son abonnement si l'abonné en question agit de manière abusive, ne respecte pas ses obligations en vertu du plan ou fait défaut d'acquitter les frais mensuels à l'échéance.

**2. Réparation ou remplacement de produits.** En cas de défectuosité ou de dysfonctionnement de votre produit enregistré malgré un usage normal, et sous réserve des exclusions précisées aux paragraphes ci-dessous, Bell Canada ou son représentant autorisé, à savoir WCC, doivent soit le réparer, soit le remplacer, à leur entière discrétion. Si nous estimons, à notre entière discrétion, que votre produit couvert ne peut être réparé ou que les coûts de sa réparation excéderaient le prix de détail d'un produit de remplacement, nous le remplaçons par un produit neuf ou reconditionné d'un type et d'une qualité semblables doté de fonctionnalités similaires, sous réserve des dispositions du paragraphe 3 ci-dessous. En raison des progrès technologiques, il se peut que le prix de vente du produit de remplacement soit inférieur à celui du produit remplacé. Nous ne garantissons pas que le produit de remplacement soit identique ou sensiblement identique au produit remplacé. Si aucun produit de remplacement n'est disponible, nous émettons un chèque à votre ordre pour un montant correspondant au prix d'achat initial du produit, taxes non comprises. LES PIÈCES DE RECHANGE PEUVENT, À NOTRE DISCRÉTION, CONSISTER EN DES PIÈCES NEUVES OU RECONDITIONNÉES OU ENCORE EN DES PIÈCES AUTRES QUE CELLES DU FABRICANT DU PRODUIT MAIS RÉPONDANT AUX SPÉCIFICATIONS DE CELUI-CI. Les réparations et le produit de remplacement sont garantis pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter, selon le cas, de la réception du produit de remplacement par l'abonné ou de l'exécution des réparations. En cas de nouvelle défaillance d'un produit pour les mêmes raisons au cours des quatre-vingt-dix (90) jours précités, nous acquittons tous les frais de réparation, ceux-ci n'étant pas pris en compte dans le calcul de la limite annuelle de réclamations.

3. Vous pouvez présenter, dans le cadre du plan, effectuer des réclamations dont la valeur au détail totale par produit n'excède pas cinq cents dollars (500 $), et ce, par période de douze (12) mois à compter de votre abonnement au plan. La valeur au détail d'une réparation effectuée en vertu du plan correspond à la valeur marchande des pièces et aux frais de main-d'œuvre liés à cette réparation, déterminés à notre entière discrétion. Toutefois, la valeur au détail de la réparation d'un produit ne peut excéder la valeur au détail totale d'un produit de remplacement comparable.

Si vous avez atteint la limite annuelle de réclamations (500 $) et que votre produit a besoin de réparations additionnelles, nous vous indiquerons comment procéder pour le faire réparer. Vous êtes responsable de tous les frais liés à ces réparations additionnelles. Une franchise de soixante-cinq dollars (65 $) s'applique à toute réclamation visant un produit couvert par le plan (à l'exclusion de la souris, du clavier et des enceintes). Cette franchise est payable par carte de crédit valide avant l'exécution des réparations et/ou le remplacement du produit.

**4. Paiement.** Vous vous engagez à payer les frais mensuels liés au plan indiqués sur votre facture de Bell Canada. Le montant de ces frais mensuels vous a été précisé lors de votre abonnement au plan.Pour les connaître, vous pouvez communiquer avec votre représentant de Bell Canada. Tous les frais, ainsi que les taxes applicables, sont payables à la date indiquée sur la facture de Bell Canada.

Éléments couverts pas le plan. Ce plan fournit un support supplémentaire de dépannage pour un ordinateur sous la couverture du plan d'entretien des ordinateurs et jusqu'à cinq ordinateurs ainsi que le réseau les connectant sous le plan d'entretien des réseaux. Les ordinateurs ainsi que l'équipement doivent être enregistrés au moment de l'inscription pour être couvert par le plan.

**5. Éléments non couverts par le plan.**
Le plan ne couvre pas les éléments suivants :

a. Ordinateurs destinés à un usage public ou en location;

b. Ordinateurs non dotés d'un processeur Pentium$^{MC}$ II ou plus récent, ou l'équivalent, et ordinateurs dont la vitesse du processeur est inférieure à 300 MHz;

c. Ordinateurs souffrant déjà de défectuosités ou de dysfonctionnements;

d. Consommables (piles, périphériques, accessoires, etc.);

e. Vol ou perte;

f. Perte des données ou dommages subis par celles-ci;

g. Dommages subis par les logiciels ou les données provoqués par des virus informatiques;

h. Dispositifs ajoutés ou périphériques non intégrés au boîtier de l'unité centrale;

i. Ordinateurs utilisant un système d'exploitation autre que WindowsMC (WindowsMC 98 ou une version plus récente sont exigés);

j. Ordinateurs ne disposant pas de privilèges d'administrateur (les ordinateurs doivent pouvoir transmettre et télécharger des logiciels.);

k. Non réalisation de revenus causée par des pertes dues au dysfonctionnement de l'ordinateur ou du service en tout temps;

l. Ordinateurs Apple ou Macintosh, ou ordinateurs n'utilisant pas WindowsMC 98 ou une version plus récente de celui-ci;

m. Écrans LCD, écrans de plus de 15 pouces, écrans d'ordinateur portatif ou écrans non standard;

n. Utilisation abusive, utilisation impropre ou négligence;

o. Dommages accidentels ou indirects;

p. Surtensions.

**6. Couverture.** Le plan est offert uniquement aux abonnées des clients de Bell Canada, abonné par abonné. Le plan prend effet et la facturation commence dès votre abonnement au plan; toutefois, les défectuosités ou dysfonctionnements existants ne sont pas couverts, et vous devez avoir téléchargé et installé le logiciel d'entretien d'ordinateur sur votre produit. Votre produit doit fonctionner correctement. Si vous décidez de résilier votre abonnement au plan, cette résiliation prend effet dans les quatre-huit (48) heures suivant l'avis de résiliation.

**7. Résiliation.** Le plan est prolongé de mois en mois. Vous pouvez résilier votre abonnement au plan en tout temps après l'expiration de la durée initiale de douze (12) mois pour quelque raison que ce soit en communiquant avec le service à la clientèle locale de Bell Canada (ou en composant tout autre numéro précisé par Bell Canada à cette fin). Si vous résiliez votre abonnement au plan avant l'expiration de la durée initiale de douze (12) mois, des frais de résiliation, qui sont l'équivalent des frais mensuels courants multipliés par le nombre de mois restant au contrat initial, vous seront facturés. Pour plus de renseignements sur ces frais de résiliation, communiquez avec le service à la clientèle locale de Bell Canada. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent si vous résiliez votre abonnement au plan après l'expiration de la durée initiale de douze (12) mois. Bell Canada peut annuler le plan moyennant un préavis écrit de trente (30) jours à votre intention. La résiliation de votre abonnement au plan ou son annulation par Bell Canada prend effet, selon le cas, dans les quarante-huit (48) heures suivant l'avis de résiliation ou d'annulation.

**8. Enregistrement.** VDans les deux (2) jours suivant votre abonnement au plan, vous recevrez un courriel comportant une adresse Web, votre code de garantie et la procédure d'enregistrement dans le cadre du plan. Vous devrez télécharger les fichiers nécessaires et lancer l'installation en cliquant, sur le bureau de votre ordinateur, sur l'icône du plan Entretien des ordinateurs ou du plan Entretien des réseaux. Le non-respect de la procédure d'enregistrement peut retarder la prise d'effet de la couverture. Une fois la procédure d'enregistrement suivie, vous aurez accès aux outils d'entretien d'ordinateur et d'entretien réseau ainsi qu'au soutien en ligne; vous pouvez de plus, présenter des réclamations. En cas de problèmes durant la procédure d'enregistrement, vous pouvez demander l'aide du représentant autorisé de Bell Canada, à savoir WCC, au **1 866 302-5922**.

**9. Traitement des réclamations.** En cas de défectuosité ou de dysfonctionnement de votre produit, vous devrez utiliser le logiciel du plan pour diagnostiquer le problème et dialoguer en direct avec le Service de soutien. Si le problème ne peut alors être résolu, vous serez invité(e) à communiquer avec le représentant autorisé de Bell Canada, WCC, au **1 866 302-5922** : un technicien tentera alors de régler le problème. Une fois qu'il est établi que le problème est lié à une défaillance de matériel, vous serez invité(e), dans le cas du plan Entretien d'ordinateur, à porter votre produit à un centre de réparation désigné pour qu'il soit réparé. Le service de réparation est disponible du lundi au vendredi pendant les heures normales d'ouverture et est assuré par un réparateur autorisé. Une fois que nous aurons autorisé votre réclamation, vous pourrez faire réparer votre produit : nous assumons les frais raisonnables liés aux pièces et à la main-d'oeuvre nécessaires à la réparation autorisée. Tous les produits doivent être portés au centre de réparation que nous désignons, puis collectés auprès de celui-ci. Si aucun centre de réparation local n'existe, nous vous indiquerons comment expédier votre produit à un centre distant. Vous devrez assumer tous les frais liés à l'emballage et à l'expédition de votre produit à ce centre distant, assurances comprises. Le plan couvre en revanche les frais de retour de votre produit. Dans le cas du plan Entretien réseau, une fois qu'il est établi qu'il est impossible de diagnostiquer le problème à l'aide des logiciels ou du dialogue en direct et que le problème est lié à une défaillance de matériel, WCC devra communiquer, au plus tard le jour ouvrable suivant, avec un réparateur autorisé. Un technicien de ce réparateur devra alors communiquer avec vous au plus tard le jour ouvrable suivant pour prendre rendez-vous afin de se rendre à vos bureaux.

**10. Délais de réparation.** Bien que nous mettions tout en oeuvre pour effectuer les réparations le plus rapidement possible, nous ne pouvons être tenus responsables des retards causés par des facteurs indépendants de notre volonté, y compris les retards des fabricants, les délais d'expédition au service de réparation ou les cas fortuits.

**11. Obligations de l'abonné au plan.** Vous devez respecter les consignes d'utilisation précisées au mode d'emploi de votre produit. Vous devez faire entretenir votre produit conformément aux recommandations de son fabricant précisées dans le mode d'emploi précité, le non-respect de ces recommandations pouvant faire en sorte que votre produit ne soit pas couvert par le plan. Nous vous recommandons fortement (sans que cela constitue une obligation dans le cadre du plan) d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde de vos données et de vos logiciels. Nous ne pouvons être tenus responsables des pertes de données ou des dommages subis par celles-ci pendant une réparation ou un remplacement effectués dans le cadre du plan. Le plan ne couvre pas les frais de restauration des données ou les autres dommages indirects.

**12. Modifications du plan.** BELL CANADA PEUT DE TEMPS À AUTRE MODIFIER LES FRAIS MENSUELS LIÉS AU PLAN, L'ADMINISTRATION DE CE DERNIER OU LES PRÉSENTES CONDITIONS MOYENNANT UN PRÉAVIS ÉCRIT DE TRENTE (30) JOURS À VOTRE INTENTION. CET AVIS PEUT-ÊTRE DONNÉ PAR UNE MENTION IMPRIMÉE SUR LA FACTURE MENSUELLE DE BELL CANADA EXPÉDIÉE DANS UNE ENVELOPPE DE CELLE-CI, PAR UN ENVOI POSTAL DISTINCT OU PAR TOUT AUTRE MOYEN RAISONNABLE, À NOTRE DISCRÉTION. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LA MODIFICATION DES FRAIS DU PLAN, DE SON ADMINISTRATION OU DES PRÉSENTES CONDITIONS, VOUS POUVEZ RÉSILIER VOTRE ABONNEMENT AU PLAN EN TOUT TEMPS CONFORMÉMENT AUX PRÉSENTES CONDITIONS. EN PAYANT LES FRAIS APPLICABLES OU EN SOUMETTANT UNE RÉCLAMATION DANS LE CADRE DU PLAN APRÈS LA RÉCEPTION DE L'AVIS DE MODIFICATION PRÉCITÉ, LE CLIENT EST RÉPUTÉ AVOIR ACCEPTÉ LES MODIFICATIONS DES FRAIS, DE L'ADMINISTRATION OU DES CONDITIONS DU PLAN, SELON LE CAS.

**13. Limitation de responsabilité.** NOUS NE POUVONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES PRIVATIONS DE BÉNÉFICES, DE LA NON-RÉALISATION DE REVENUS OU DES AUTRES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX OU FORTUITS RÉSULTANT DE L'EXÉCUTION PAR NOUS DU PRÉSENT CONTRAT.

**14. Responsabilité maximale et absence de garantie.** Vous convenez que la responsabilité maximale cumulée de Bell Canada et de ses sociétés affiliées, dirigeants, administrateurs, employés, représentants et sous-traitants, dont WCC, directement ou indirectement liée au plan correspond à celle précisée aux Modalités de service. Sauf mention contraire aux présentes, Bell Canada et WCC n'accordent aucune garantie de quelque nature que ce soit liée au plan, expresse, implicite ou statutaire, et notamment aucune garantie de valeur marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

**15. Dénégation de responsabilité.** Bell Canada et ses sociétés affiliées, dirigeants, administrateurs, employés, représentants et sous-traitants, dont WCC, ne peuvent en aucune circonstance être tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou fortuits (y compris les pertes de données, les privations d'utilisation ou de bénéfices ou la non réalisation d'économies prévues), quel qu'en soit le fondement juridique (négligence, responsabilité délictuelle ou contractuelle, équité, common law ou autre), et ce, même si Bell Canada a été avisée de la possibilité de ces dommages. La présente disposition survit à la résiliation ou à l'annulation du plan.

**16. Utilisation abusive du plan.** Le droit d'utilisation du plan dont vous bénéficiez vous est propre et vous ne pouvez le céder. Vous ne pouvez enregistrer, aux fins du plan, aucun produit dont vous n'êtes pas le propriétaire. Toute utilisation abusive du plan par vous, y compris toute tentative d'obtenir la réparation ou le remplacement d'un produit dont vous n'êtes pas le propriétaire, peut entraîner la résiliation du plan moyennant un avis.

**17. Cession du plan.** Il est interdit de céder le droit d'utilisation du plan à quiconque sans l'autorisation préalable écrite de Bell Canada. Un ordinateur couvert par le plan ne peut être remplacé par un autre que si cet autre ordinateur est dûment enregistré auprès de Bell Canada dans le cadre du plan Entretien d'ordinateur; le cas échéant, cet autre ordinateur n'est couvert qu'après un délai d'attente de trente (30) jours.

**18. Renouvellement.** Votre abonnement au plan est renouvelé de mois en mois jusqu'à ce qu'il soit résilié ou annulé.

**19. Fournisseur du plan.** Warranty Company of Canada (« WCC ») est le fournisseur et l'administrateur du plan. Il est possible de communiquer avec WCC en écrivant à Place du Parc, 300, rue Léo-Pariseau, bureau 1700, Montréal (Québec) H2X 4B3, ou en téléphonant au **1-866-302-5922**. En cas de remplacement de WCC par un autre fournisseur, Bell Canada doit vous en aviser.

Microsoft et MSN sont des marques de commerce ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.